

ERGOCOACHING ou ERGOFORMATION

Démarche d'accompagnement et de formation en situation de travail.

Contexte d'intervention :

La démarche d'ergocoaching se réfère aux connaissances actuelles dans le domaine de l'ergologie¹. Elle est expérimentée actuellement dans le cadre d'une formation/action d'une dizaine de salariés spécialisés dans l'accompagnement de public de 16 à 25 ans, avec reconnaissance de travailleur handicapé. Elle est mise en œuvre par l'entreprise Y'VOIR, qui propose d'alterner des séances de réflexion collectives et des interventions sur le terrain.

Nous allons étudier la situation d'Amel, avec Charlotte qui est chargée de l'accompagner sur le plan social et professionnel pour le service SESSAD de l'ARSEA.

L'entreprise constate qu'Amel éprouve des difficultés dans l'exécution de certaines tâches. Les échanges avec le SESSAD nous ont amené à aller sur le "terrain" afin de repérer où se jouent ces difficultés.

Le jeune :

Amel, 18 ans. Apprenti deuxième année. CAP Assistant Technique en Milieu Familial et Collectif. CFA Lycée Rostand. Reconnaissance de travailleur handicapé pour déficience légère.

Difficultés exprimées par l'entreprise : lenteur, manque d'autonomie pour cette deuxième année, difficultés à reproduire une tâche. L'équipe note également qu'il s'exprime très peu.

L'entreprise :

C'est une entreprise de restauration collective, qui intervient sur le site d'un des restaurant d'entreprise de la ville de Strasbourg. Nous pouvons faire l'hypothèse que l'entreprise est sélectionnée par appel d'offre, qui sera renouvelé tous les 3 ou 5 ans. La satisfaction de la clientèle est donc un critère très important.

Le responsable du site (ou gérant) se nomme Raphaël. Il est plutôt jeune, et travaille avec une équipe d'environ 6 personnes. Il y a plusieurs postes : le poste "chaud" (préparation et cuisson des plats), le poste "froid" (la pâtisserie (Jessica) et les entrées), le poste légumes, le poste plonge cuisine et le poste plonge salle.

Nous avons compté une dizaine d'espaces différents (voir plan). Beaucoup de matériel. L'espace de travail est bien éclairé grâce à de grandes fenêtres. Les locaux et le matériel est récent.

Il y a un bruit de fond permanent, dû au système de ventilation et aux différents appareils et machines.

Le métier :

Assistant Technique en Milieu Familial et Collectif. Voir le [référentiel](#).

En collectivité il exerce des activités de :

- Production alimentaire : réception, stockage, entreposage de denrées, de préparations culinaires élaborées à l'avance ; préparations préliminaires des denrées en vue de leur cuisson ou de leur assemblage ; réalisation par assemblage de préparations servies froides ; réalisation de préparations culinaires simples ; maintien et remise en température des préparations culinaires élaborées à l'avance ; service et distribution ; remise en état des espaces de préparation et de service des repas.
- D'entretien du cadre de vie en collectivité : gestion des matériels et des produits d'entretien des locaux ; entretien des espaces privés et des espaces collectifs.

¹ Durrive, L. (2012). Comment approcher une situation de travail dans une perspective ergologique.

- D'entretien du linge et des vêtements en collectivité : gestion du linge de la collectivité traitée sur place ou à l'extérieur ; gestion des produits et des matériels d'entretien du linge traité sur place ; entretien du linge traité sur place.

Proposition d'intervention en situation de travail :

L'entreprise est surprise, notamment par la proposition de filmer Amel en situation de travail. Celui-ci n'est pas vraiment emballé par la proposition, mais tous finissent par accepter notre intervention. C'est Charlotte qui a le contact avec l'entreprise.

Observation de la situation de travail :

Arrivée : 7h30. Distribution de tenues pour l'hygiène.

Durée : environ 1 heure. Observation filmée avec une Gopro fixée sur un monopode. Le jeune est équipé d'un micro-cravate sans fils.

Premières impressions, avec Charlotte, après notre intervention :

- L'observation apporte beaucoup plus d'informations que l'échange verbal habituel.
- Il y a plus d'objectivité lorsqu'on part d'une situation.
- C'est intéressant de travailler en binôme. Le fait d'échanger sur une situation avec un autre professionnel est positif. D'habitude, chaque conseiller est plutôt seul dans son accompagnement.
- La situation observée nous semble inhabituelle pour Amel. Est-ce lié à la présence du responsable ? Aux tâches proposées ? A vérifier.
- Le droit à l'erreur semble limité. Erreur = retard = clients non servis à temps.
- La contrainte de temps est une préoccupation constante pour le chef mais ne semble pas affecter Amel (hypothèse).
- Est-ce que la situation a été choisie pour nous montrer le chemin qu'il reste à parcourir pour qu'Amel puisse travailler avec plus d'autonomie ?
- Il n'y a que l'entretien de retour d'expérience avec Amel qui pourra nous éclairer sur ces questions.

Après l'observation :

Nous réalisons une chronique de l'activité (6 pages) à partir du film, avec trois colonnes : le time code, les faits et nos questions (ou hypothèses ou interprétations de la situation observée).

A partir de ce travail nous sélectionnons 20 images représentant des séquences significatives.

Ces images sont utilisées pour animer le retour d'expérience.

Nous réalisons également un plan du site pour faciliter les échanges avec le jeune.

Le retour d'expérience :

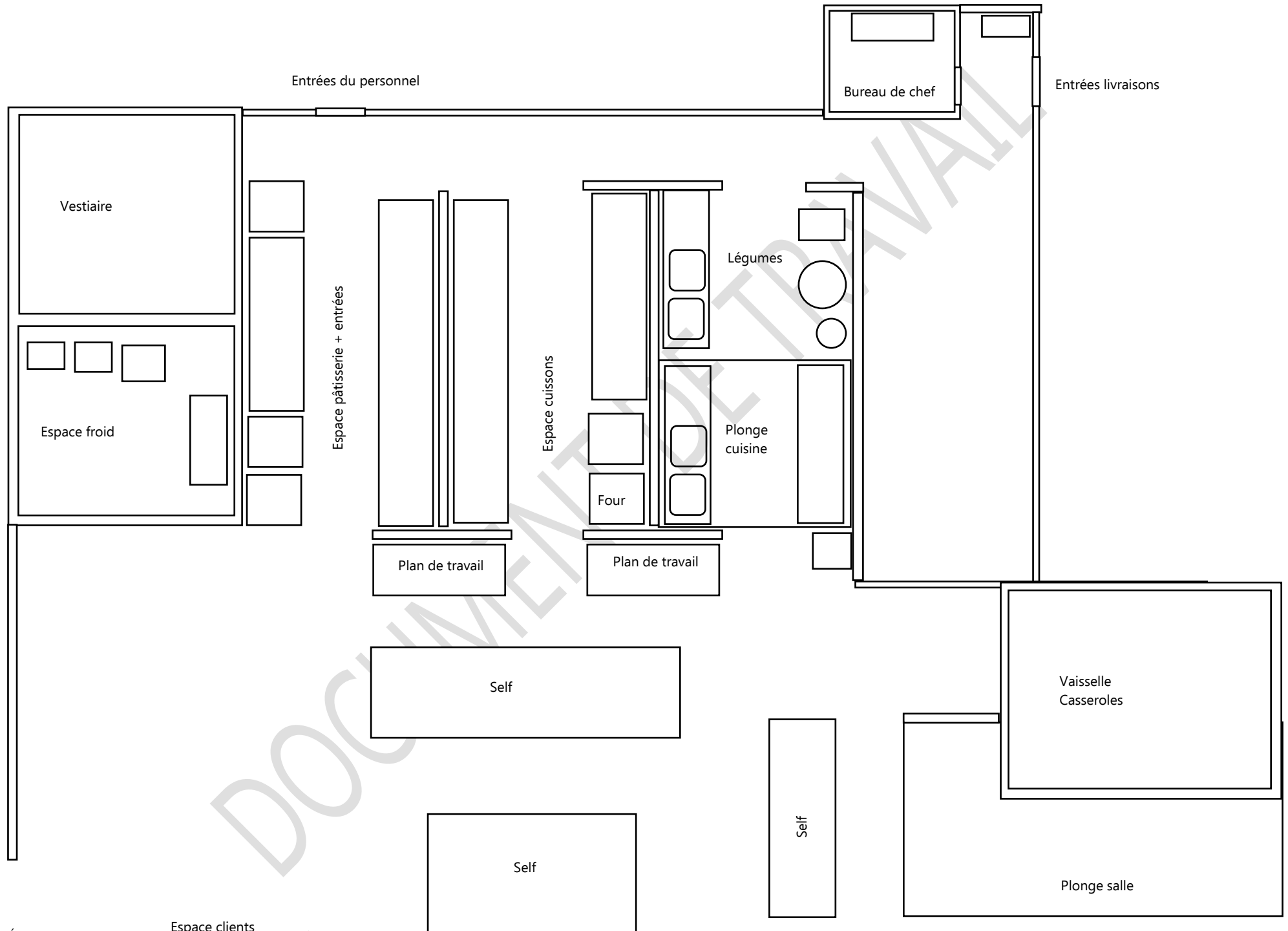
Il dure 1h30 et est enregistré (audio). Amel ne parle pas fort, mais il s'exprime clairement.

Nous abordons d'abord les questions générales pour comprendre les déterminants de l'action.

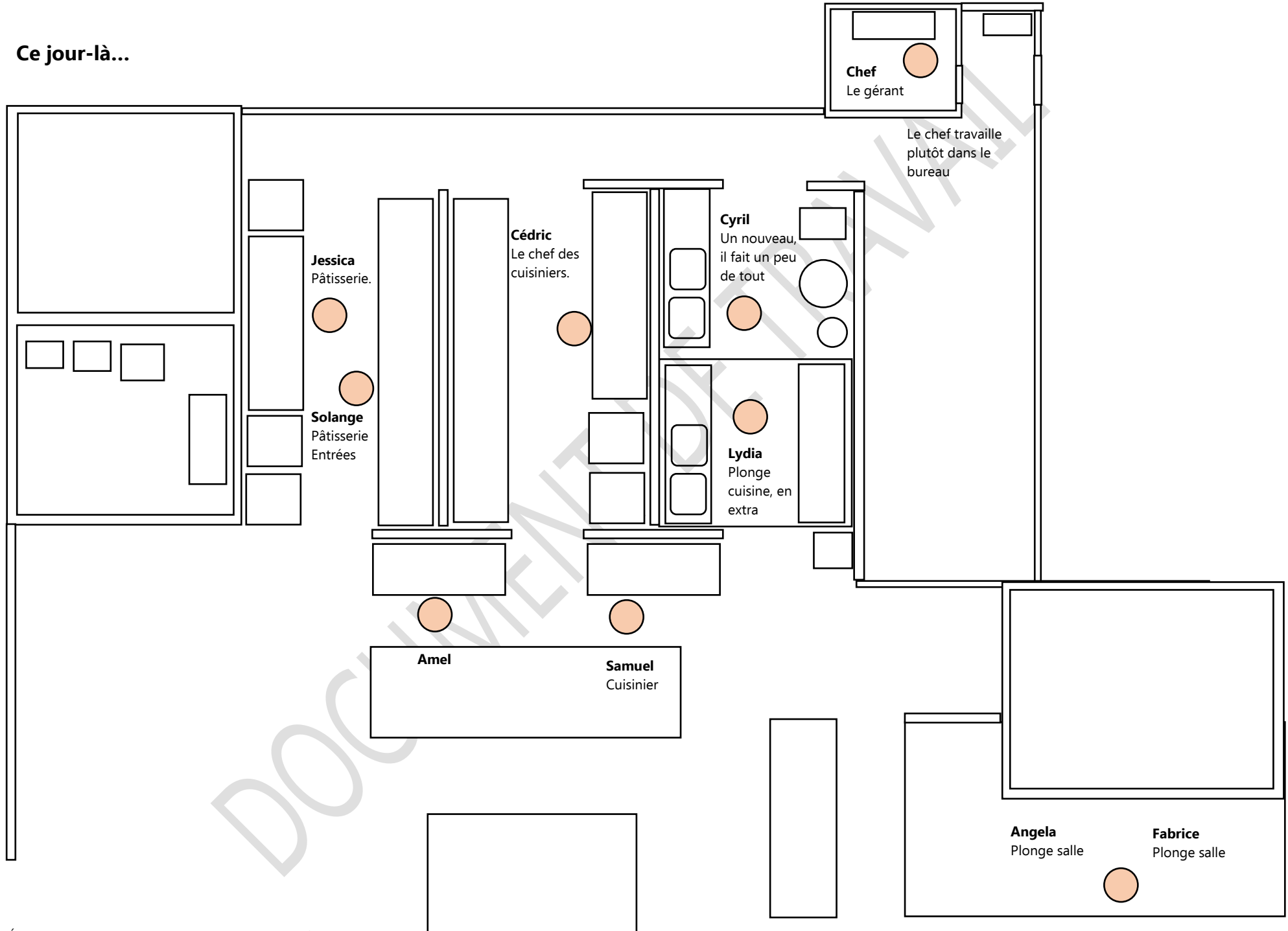
Puis nous passons aux situations, qui impliquent à la fois les actes et les acteurs.





La prochaine étape :




Notre objectif est ensuite de rencontrer Amel et son tuteur pour leur faire part de nos observations et faire des propositions d'actions à l'équipe, pour aider Amel à progresser.










Ce jour-là...








La situation significative	Description des faits, de l'action	Les questions que cela pose	Ce qu'en dit le jeune après-coup	On fait quoi de tout cela ?
	<p>Amel doit réaliser trois tartes aux quetsches. Le plan de travail est prêt, avec tous les ingrédients pour préparer le flan qui sera versé par-dessus les quetsches.</p>	<p>Qui a préparé les ingrédients ? Le jeune a-t-il déjà réalisé cette tâche ? Est-il autonome ?</p>	<p>C'est bien Amel qui a préparé les ingrédients. Il travaille à la production des pâtisseries depuis deux mois (3 jours par semaine). Il dit être autonome, mais avec le soutien de sa collègue Jessica.</p>	<p>Amel connaît les ingrédients. Il sait où ils se trouvent. Il est capable d'effectuer la mise en place.</p>
	<p>Malgré nos recommandations pour observer une situation de travail habituelle, le responsable se place à côté du jeune et lui pose des questions.</p>	<p>Peut-être que le responsable travaille de temps en temps avec le jeune.</p>	<p>Cela arrive seulement lorsque Jessica est absente ou en congés.</p>	<p>La situation n'est donc pas habituelle. Ce serait intéressant de revenir (sans caméra) pour observer le jeune avec sa collègue Jessica.</p>
	<p>Amel commence à mélanger les ingrédients "à l'œil". Mais le chef lui apporte une balance pour qu'il les pèse. La balance indique "Erreur". Amel demande de l'aide à son collègue Samuel qui constate que la balance ne fonctionne plus. Le responsable va chercher une deuxième balance, mais celle-ci n'a plus de piles. Il décide donc d'utiliser un récipient gradué</p>	<p>Comment fait Amel habituellement ? Connait-il les proportions à respecter pour chaque ingrédient ? Connait-il les quantités en litres ou grammes ? Doit-il toujours faire la même quantité de tartes ?</p>	<p>Amel nous explique qu'il pèse les ingrédients avec le chef lorsqu'il y a une nouvelle recette. Ensuite, il a ses repères pour faire le mélange "à l'œil". Il ne connaît pas les quantités en litres ou en grammes. Lorsque les proportions changent, il demande à Jessica.</p>	<p>Ce point est très important et devra être repris avec Amel, Jessica et avec le CFA. En attendant, comment l'aider à retenir les quantités pour qu'il soit autonome ? Proposition : l'ergoformateur pourrait réaliser un visuel avec Amel, en dessinant un récipient, avec des niveaux pour chaque ingrédient. Il suffirait ensuite de modifier la taille du récipient en fonction du nombre de tartes à réaliser.</p>
	<p>Le responsable fait un tableau. Il liste les ingrédients puis note dans la première colonne les quantités pour une tarte. Par exemple : lait + crème = 0,200 l Il demande ensuite à Amel combien il en faudra pour 3 tartes. Amel lui répond 0,400. Le chef lui dit que ça, c'est pour deux tartes. Mais pour trois ? Amel répond 0,500. Le chef corrige : 0,600.</p>	<p>Est-ce que Amel ne sait vraiment pas multiplier un nombre par trois ? A vérifier. Comment Jessica lui explique-t-elle lorsqu'il faut recalculer les quantités ?</p>	<p>Amel a effectivement beaucoup de difficulté à effectuer des multiplications.</p>	<p>Il nous semble important de faire le lien avec le CFA pour soulever ce problème et voir les moyens qui peuvent être mis en place pour aider Amel à progresser. Pour l'entreprise, est-ce que l'utilisation d'une machine à calculer pourrait faciliter les choses ? Amel saurait-il l'utiliser, en effectuant les bonnes opérations ?</p>

La situation significative	Description des faits, de l'action	Les questions que cela pose	Ce qu'en dit le jeune après-coup	On fait quoi de tout cela ?
	<p>Il utilise un récipient gradué d'un litre pour doser les ingrédients. Le chef : "0,600, c'est 60% d'un litre, donc tu verses jusqu'à quel niveau" Amel ne sait pas. Finalement, le chef lui montre avec le doigt. Comme Amel avait déjà préparé 0,500 l d'œuf, toutes les mesures sont réévaluées. C'est 0,500 au lieu de 0,600. Il faut mélanger le lait et la crème à 50%. Le chef lui demande donc de verser 0,250 l.</p>	<p>Est-ce qu'Amel à compris tout ce qui s'est passé durant cette séquence ? Est-il à l'aise avec les proportions (moitié, $\frac{3}{4}$, 60%, etc.) ?</p>	<p>En reVISIONnant la séquence, nous comprenons pourquoi les quantités sont passées de 0,600 à 0,500. Amel ne l'avait pas compris au moment des faits. Il suivait les indications du chef. Nous lui demandons d'où venaient les 250 ? Il ne sait pas. Nous lui demandons s'il connaît la moitié de 500. Il ne sait pas. Nous lui reposons la question en utilisant des euros à partager en deux. Là, il trouve la réponse. Nous dessinons un récipient, en indiquant 1 litre et en graduant. Nous lui demandons à nouveau de nous indiquer où se situe 0,6 litres. Il nous dit : c'est la moitié.</p>	<p>Par ces questions, nous confirmons le fait qu'Amel ne maîtrise pas les bases conceptuelles de la notion de proportion. Comment l'aider à s'exercer ? Comment fait-il lorsqu'il doit préparer des recettes ? Est-ce à l'entreprise de le former sur ces questions ou au CFA ? Quelle méthode simple, visuelle, pourrions-nous proposer pour aider Amel à être autonome dans la phase d'assemblage des ingrédients ?</p>
	<p>Amel va chercher les grilles pour mettre les tartes au four. A plusieurs reprises, il hésite entre le côté pile et face de la grille. Le chef le surveille en lui disant de prendre le "bon côté". Pour les tartes, Amel place la grille spontanément dans le bon sens. Mais plus tard, lorsque le chef est à côté de lui, il lui jette un regard hésitant.</p>	<p>Pourquoi faut-il respecter un sens ? La grille rentre dans le four dans un sens comme de l'autre. La seule différence, c'est que d'un côté, le récipient reposera sur la barre transversale et ne sera pas parfaitement horizontal. Le flan risque donc de déborder. Amel est-il conscient de cela ? A-t-il observé ce qui fait la différence ?</p>	<p>Amel n'a effectivement pas su nous expliquer ce qui fait la différence. Nous dessinons une vue de côté de la grille, avec un récipient, pour visualiser l'inclinaison lorsqu'il repose sur la barre transversale. Nous n'avons pas de grille au moment du débriefing.</p>	<p>Nous pensons qu'il est très important de reprendre ce point avec Amel, dans la cuisine, en le faisant manipuler la grille avec un récipient.</p>
	<p>Le chef demande à Amel s'il va faire joli ou "à l'arrache". Amel place méthodiquement les quetsches sur le fond de tarte. Son geste est précis et lent. Il procède par demi-cercles et met environ deux minutes pour la première tarte. Le chef décide de lui donner un coup de main. Il procède par cercles</p>	<p>Nous avons l'impression qu'Amel accélère le rythme lorsque le chef travaille à côté de lui, comme par mimétisme. Par contre, il ne semble prêter aucune attention aux encouragements verbaux du responsable</p>	<p>Amel nous dit que son collègue Samuel apprécie ses tartes aux quetsches. Nous lui demandons de nous lister ce qui est important pour dire que son travail soit bien fait. Il nous dit : il faut que ce soit bon, beau et propre. Il ne fait aucune référence à la notion de temps.</p>	<p>Nous faisons l'hypothèse qu'Amel n'a pas de repères de temps. Il ne regarde pas l'heure et ne sait pas estimer le temps nécessaire pour faire une tâche. Il est important qu'il garde ce plaisir à faire un travail de qualité, bon et beau. Mais peut-être faut-il également l'aider à prendre en compte la notion de temps.</p>

La situation significative	Description des faits, de l'action	Les questions que cela pose	Ce qu'en dit le jeune après-coup	On fait quoi de tout cela ?
	complets en faisant une spirale. Il est plus rapide qu'Amel.	qui lui dit à plusieurs reprises qu'il faut "mettre le turbo".	Par ailleurs, en le questionnant, il prend conscience que le flan et le crumble ne laisserons pas voir sa jolie répartition des quetsches. Autre remarque : Amel ne savait pas ce que voulait dire "à l'arrache".	
	<p>Pour verser le flan sur les tartes, Amel propose au chef de prendre une louche. Celui-ci ne l'entend pas et lui dit qu'il ne faut pas prendre le grand récipient mais qu'il vaut mieux utiliser le doseur.</p> <p>Amel demande s'il vaut mieux placer la tarte en bas du four ou en haut. Son collègue lui demande s'il n'a pas oublié quelque chose. Du coup, il va chercher un bac qu'il place au fond du four pour recueillir le flan qui a tendance à déborder.</p>	<p>Pourquoi Amel n'a-t-il pas osé insister en montrant au chef qu'il utilisait une autre technique, avec la louche ?</p> <p>Quels sont les avantages et les inconvénients lorsqu'on compare les deux techniques ?</p> <p>Et s'il avait mis la tarte en haut du four, quel aurait été l'inconvénient majeur ?</p> <p>Le four chauffe-t-il par le haut, le bas ou par chaleur tournante ?</p>	<p>Amel reconnaît qu'il n'ose pas trop parler au travail. Il suit les recommandations des collègues. Mais cela se passe mieux avec Jessica qui lui laisse plus de liberté d'action.</p>	<p>Ce travail de réflexion sur le choix de matériel et d'organisation nous semble primordial pour aider Amel à prendre confiance. Il doit apprendre à argumenter ses choix, à les mettre en débat par rapport à d'autres méthodes. A soupeser les avantages et les inconvénients.</p>
	<p>Il reste du flan. Amel le verse dans un récipient et le filme.</p> <p>Le chef note la date sur une étiquette et demande à Amel de mettre le récipient au frais.</p> <p>Il y a plusieurs réfrigérateurs ou congélateurs dans la pièce. Amel choisi le bon.</p>	<p>Quelles sont les informations qu'il faut noter sur l'étiquette ?</p> <p>Amel effectue-t-il cette tâche ? Sait-il combien de temps les ingrédients peuvent se garder ?</p> <p>Se souviendra-t-il, lorsqu'il refera des tartes, qu'il reste du flan ?</p>	<p>Nous n'avons pas eu le temps d'aborder ces questions avec Amel.</p>	<p>Notons qu'Amel connaît l'emplacement et la différence de température entre les différents réfrigérateurs.</p>
	<p>Le chef pose des questions à Amel sur la composition du crumble, mais il ne répond pas.</p>	<p>Qui a préparé le crumble ?</p>	<p>Amel nous explique que c'est lui qui a malaxé les ingrédients, mais que c'est Jessica qui les a préparés.</p>	<p>Cet exemple nous questionne sur la répartition des tâches et le niveau d'autonomie d'Amel lorsqu'il travaille avec Jessica. Il est possible qu'elle réalise une partie des tâches pour lesquelles Amel n'est pas très performant. Cela renforce l'intérêt de poursuivre ce travail d'observation.</p>

La situation significative	Description des faits, de l'action	Les questions que cela pose	Ce qu'en dit le jeune après-coup	On fait quoi de tout cela ?
	<p>Amel veut essuyer le plan de travail avec une lavette humide. Le chef lui demande d'utiliser du produit, puis de rincer.</p>	<p>La procédure nous semble longue et contraignante. Nous pensons qu'habituellement, Amel n'utilise pas de produit.</p>	<p>Effectivement, Amel nous dit que ce n'est qu'à la fin du service qu'il nettoie le plan de travail avec du produit. Pendant le service, le nettoyage se fait rapidement, à l'eau.</p>	<p>C'est certainement notre présence, avec la caméra, qui a incité le chef à laisser voir la bonne manière de faire.</p>
	<p>Le chef demande à Amel de goûter. Il goûte et dit que c'est bon. Avant de partir, le responsable nous raconte une anecdote : il y a quelques jours, Amel avait refusé de goûter une pomme qui n'était pas bien épluchée par Amel. Il avait oublié d'enlever une partie du trognon. Amel a refusé.</p>	<p>Le chef déplore le fait qu'Amel ne goûte pas assez ce qu'il fait. C'est important dans le métier. Il pense qu'il n'est pas conscient de l'importance de se mettre à la place du client qui va manger ce qu'il lui préparé.</p>	<p>Amel n'est pas d'accord avec l'interprétation du chef. Il est très sensible à rendre un travail de qualité, apprécié par le client. Il nous dit également qu'il n'aurait jamais mis la pomme mal épluchée dans la tarte. Par contre, il reconnaît avoir beaucoup de mal à manger le matin. Il ne mange jamais rien avant midi sinon, il a mal au ventre.</p>	<p>C'est un point délicat. Goûter fait vraiment partie des exigences du métier. Peut-on obliger Amel à faire des efforts pour s'habituer à consommer des aliments le matin ? Certainement, s'il veut rester dans ce métier sans être tributaire des autres.</p>
	<p>Le chef demande à Amel de chercher une louche, un fouet et des ramequins pour la préparation d'un autre dessert (flan au chocolat et flan à la fraise). Amel cherche la louche et le fouet, revient à son plan de travail et repart pour chercher les ramequins.</p>	<p>Est-ce que Amel anticipe la préparation du matériel ou est-il toujours tributaire de sa collègue ou du chef ? Aurait-il pu gagner du temps et de l'énergie en ramenant la louche, le fouet et les ramequins en même temps ?</p>	<p>Amel reconnaît qu'il aurait pu économiser un aller-retour car il aurait été possible de ramener tous les ustensiles en une seule fois.</p>	<p>Il nous semble que ce n'est que par ces exercices d'entraînement à la réflexion, en partant de situations réelles, qu'Amel pourra progresser.</p>
	<p>Jessica demande à Amel de ramener les ramequins "en forme de tasse" pour préparer les flans au chocolat et à la fraise. Mais il cherche les ramequins utilisés habituellement pour la crème brûlée. Il retourne donc à l'autre bout de la cuisine pour corriger son erreur. La réserve comprend plusieurs types de récipient.</p>	<p>Que nous dit Amel de cet incident ?</p>	<p>Amel n'avait pas fait attention à l'indication de Jessica. Il pensait qu'il fallait utiliser les mêmes ramequins que pour la crème brûlée.</p>	<p>C'est ce type d'erreur qui agace peut-être l'équipe car Amel a déjà réalisé cette tâche plusieurs fois mais n'a pas mémorisé toutes les informations utiles pour pouvoir la réaliser en autonomie. Comment l'aider ? Peut-être en prenant des photos des différents desserts, avec leur contenant ? Le carnet avec photos et recettes pourrait être réalisé par Amel et l'ergoformateur.</p>

La situation significative	Description des faits, de l'action	Les questions que cela pose	Ce qu'en dit le jeune après-coup	On fait quoi de tout cela ?
	<p>Du coup, Jessica l'accompagne pour lui montrer.</p>	<p>Ce sont peut-être ces petits incidents qui font perdre du temps à Amel, mais également à ses collègues.</p>		<p>A vérifier lors d'une observation et d'un échange avec Jessica.</p>
	<p>Amel doit faire bouillir le flan dans une casserole posée sur une plaque à induction. Le chef constate qu'il n'a pas choisi le bon modèle car toutes les casseroles ne fonctionnent pas avec ces plaques. Amel repart chercher une nouvelle casserole mais Jessica s'empresse de passer à la plonge pour laver la "bonne casserole". Amel avait choisi une autre casserole, non conforme. Ils procèdent rapidement à l'échange.</p>	<p>Amel a-t-il compris cet incident ? Sait-il quel type de casserole peut être utilisé sur ces plaques ? Sait-il les reconnaître ?</p>	<p>En deux heures d'entretien, nous n'avons pas eu le temps d'aborder cette question.</p>	<p>Cet incident nous fait prendre conscience de la quantité impressionnante de connaissances qui sont nécessaires pour faire des choix pertinents.</p>
	<p>Amel utilise un couteau pour couper le coin des barquettes. En ¾ d'heure d'observation, il en a ouvert quatre. A deux reprises, le coin tombe par terre. Et plusieurs fois, il constate que le trou est trop petit et donc que le liquide se déverse très lentement. Lorsqu'il ramasse le coin de la barquette par terre et qu'il le pose sur le plan de travail, le chef réagit et lui demande de le mettre tout de suite à la poubelle. Il lui demande également de se laver les mains. Pour les barquettes, le chef lui montre une astuce : percer un deuxième trou pour faire un appel d'air.</p>	<p>Le couteau est-il le bon choix d'outil pour couper le coin des barquettes ? Ne vaut-il pas mieux couper un coin bien large ? A-t-il compris l'intérêt du deuxième trou ? Amel se rend-il compte que derrière l'intervention du chef par rapport à quelque chose qui tombe par terre, il doit y avoir une procédure stricte pour éviter toute contamination entre le sol et les aliments ?</p>	<p>Nous n'avons pas abordé toutes les questions. Amel reconnaît que l'ouverture est plus facile avec des ciseaux et il y en a dans la cuisine. Il a compris le système d'appel d'air. Par contre, il n'avait pas conscience que toutes ces astuces n'étaient pas faites pour "bien faire", mais pour aller plus vite.</p>	<p>Gagner du temps est une préoccupation constante de toute l'équipe de travail. Elle ne l'est pas, actuellement, pour Amel. Cet exercice de retour d'expérience, qui consiste à problématiser son action nous semble être le seul moyen pour l'aider à progresser. C'est un exercice qui peut être fait dans le cadre de l'ergo-coaching. Le tuteur, <u>s'il est formé à la démarche</u>, peut également prendre un peu de temps en fin de service pour faire ce débriefing.</p>

La situation significative	Description des faits, de l'action	Les questions que cela pose	Ce qu'en dit le jeune après-coup	On fait quoi de tout cela ?
	<p>En versant le flan avec ce récipient, Amel en met beaucoup à côté. Le chef lui dit que cela vient du récipient et part en chercher un autre. Effectivement, le deuxième outil dispose d'un bec verseur beaucoup plus pratique.</p>	<p>Amel aurait-il pensé à changer de récipient ? Arait-il su que le problème provient du récipient ? Arait-il osé ?</p>	<p>En deux heures d'entretien, nous n'avons pas eu le temps d'aborder cette question.</p>	
	<p>Le chef s'accroupit pour contrôler le niveau de remplissage des ramequins. Il demande à Amel de compléter pour arriver à niveau égal.</p>	<p>Comment Amel interprète-t-il cette exigence du chef ? Est-ce pour faire beau ? Ou est-ce pour être équitable dans le service proposé aux clients ?</p>	<p>Après un temps de réflexion, Amel reconnaît que ce n'est pas une question d'esthétique mais que c'est important pour les clients.</p> <p>Il nous explique d'ailleurs que depuis quelques semaines il donne un coup de main à l'équipe pour servir les clients au self. Ce travail semble lui plaire. Cela l'oblige à communiquer un minimum.</p>	<p>Nous estimons qu'Amel est sensible à cette notion de service rendu au client, mais il n'a pas encore le regard du professionnel capable d'évaluer le niveau de finition attendu</p> <p>Comment développer ce regard ? En s'exerçant.</p> <p>Lorsqu'il estime avoir fini son travail, le tuteur peut lui demander d'observer à nouveau en passant en revue tous les critères : propreté, quantité, etc.</p>

Synthèse

Avant de rencontrer le tuteur d'Amel et de proposer une suite à notre intervention, tentons de faire la synthèse de la situation telle que nous la percevons.

Notons tout d'abord que nous pouvons valoriser un certain nombre de qualités et de compétences de bases pour Amel. Il est engagé dans son travail, a la volonté de bien faire, a une attitude positive, arrive à l'heure, avec le sourire et est assidu. Il se repère dans son espace de travail, connaît l'emplacement des différents ustensiles et des différents ingrédients, connaît le fonctionnement du service et est capable de réaliser plusieurs tâches en étant accompagné. Il est ravi de travailler avec Jessica en pâtisserie depuis deux mois. Elle semble mieux accepter son manque d'efficacité et semble lui faire moins de remarques sur sa lenteur que Cédric, avec qui Amel a travaillé durant sa première année.

L'échange oral entre Amel et les membres de l'équipe est assez limité, mais il communique par des regards attentionnés, par des sourires. Ce n'est pas un boute-en-train, mais il n'est pas non plus complètement replié sur lui-même.

Il reste toutefois des efforts à faire pour qu'Amel soit plus autonome dans son travail. Nous avons listé trois pistes essentielles d'amélioration :

Communiquer avec les autres : Amel restera certainement toujours discret et plutôt réservé et l'objectif n'est pas de changer son caractère. Par contre, nous pensons qu'il est possible de l'aider à évoluer par rapport à la confiance qu'il a en lui dans son travail. Il a tendance à penser qu'il n'y a qu'une bonne manière de faire. Comme à l'école, il attend le verdict du chef, qui va lui dire si c'est juste ou faux. Avec plus de confiance en lui, il aurait osé proposer au chef de prendre la louche par exemple, comme il le fait d'habitude. Il aurait osé enlever le fouet pour verser le flan, comme il le fait d'habitude. Il aurait osé prendre l'initiative de changer de lui-même le récipient qui versait à côté. Il y a certes une exigence de conformité dans le travail, mais il y a aussi une exigence d'initiative pour que le service rendu soit vraiment utile.

Amel nous dit qu'il a déjà progressé sur ce point. Il est important de le noter et de l'encourager à poursuivre.

Ce que nous proposons : la méthode de Jessica nous semble bien appropriée. Lui laisser une certaine autonomie, le surveiller à distance et intervenir pour l'aider si cela est nécessaire.

En fin de service ou durant la pause, sans prendre forcément beaucoup de temps, Jessica pourrait valoriser ce qui a bien fonctionné, pour l'aider à gagner en confiance, et voir ce qui pourrait être amélioré.

Ce travail de débriefing pourrait être complété une fois par mois par Charlotte, qui pourrait passer un lundi matin pendant une demi-heure pour l'observer au travail et reprendre ses observations avec Amel en début d'après-midi, après le service.

Gagner en autonomie pour réaliser les recettes avec les pesées ou les proportions : Amel apprécie beaucoup le fait que le responsable lui donne des indications par rapport au travail qu'il devra faire le lendemain. Cela lui permet d'y réfléchir et d'anticiper l'action. Ce serait peut-être intéressant qu'il se procure un carnet de note ou un agenda pour garder une trace écrite de cet échange.

Compte tenu du niveau de difficulté d'Amel pour maîtriser les quatre opérations et la règle de trois, il paraît prématuré de lui demander d'effectuer des calculs pour transposer les quantités. Ce sont des exercices qui peuvent être repris au CFA ou avec Charlotte.

Apparemment, les professionnels qui ont l'habitude de réaliser les recettes de pâtisserie travaillent "à l'œil" et ont transmis les repères visuels à Amel.

Par contre, il ne maîtrise pas ce qui réfère aux proportions : 60%, 3/4, 0,2, 0,200. Il a besoin de repères visuels pour comprendre.

Ce que nous proposons : Pour aider Amel à structurer ses connaissances sur les recettes, il nous semble important de les noter, avec des repères visuels pour les quantités. Par exemple, en dessinant un doseur avec les graduations et les niveaux, en fonction des ingrédients. S'il a le niveau visuel pour un dessert, il suffit ensuite de verser plusieurs fois la quantité en fonction du nombre de desserts souhaités. S'il progresse sur ce point, il pourra reporter directement la quantité souhaitée sur le doseur. Et s'il progresse encore, il pourra calculer (de tête ou avec sa calculatrice) les quantités.

Travailler plus vite : Amel a effectivement tendance à travailler lentement avec ses mains. Cette lenteur n'est pas visible lorsqu'il se déplace. Il ne marche pas plus vite ou moins vite que les autres membres de l'équipe. La lenteur n'est pas liée à une difficulté physique. Nous percevons plusieurs causes à cette lenteur : un manque de compréhension de la situation, un manque d'organisation, un manque de repères et un manque d'intérêt. En effet, pour l'instant Amel n'accorde que peu d'importance au critère de vitesse. Ce qui compte pour lui, c'est que ce soit beau, propre et bon. Il est très heureux lorsque ses collègues le félicitent pour la qualité de ses desserts. Ce plaisir de bien faire est important et doit rester un élément moteur. Mais il peut être complété par la fierté d'avoir réussi à faire quelque chose "dans les temps". Mais pour cela, il faut avoir un repère, une limite à ne pas dépasser. Il est vrai que pour l'instant, Amel mobilise plutôt son énergie pour comprendre ce qu'il doit faire, sans se tromper. Nous relevons également qu'il pourrait économiser de l'énergie et du temps en limitant ses déplacements. Durant notre observation, il a perdu beaucoup de temps à choisir le matériel adéquat : la bonne casserole, le bon récipient verseur, le doseur. Il a également fait plusieurs aller-retours pour chercher tout le matériel dont il avait besoin. Avec plus d'expérience, le professionnel sait ce dont il a besoin et le prépare avant de commencer. Nous notons également une perte de temps liée au manque de confiance en lui. Lorsqu'Amel verse un liquide chaud, il n'y va pas franco, certainement parce qu'il a peur de mal faire. Et enfin, il est possible de gagner du temps par certaines techniques, comme pour l'ouverture des briques avec un trou assez grand et un deuxième pour l'appel d'air.

Ce que nous proposons : Pour aider Amel à progresser sur sa rapidité, nous proposons deux choses. Tout d'abord, poursuivre l'effort pour l'habituer à anticiper son travail : de quoi j'ai besoin précisément avant de commencer ? Les bons ingrédients et les bons outils. Ensuite, pour lui apprendre à regarder l'heure régulièrement, et sans non plus lui mettre trop de pression, nous pensons qu'il a besoin d'avoir un repère de temps. Par exemple : essaie de finir les tartes pour 9h15. Au moment du débriefing, il pourra réfléchir aux raisons qui lui ont permis d'atteindre ou non le résultat.